



Servicio de Información al Estudiante

Edificio Servicios Administrativos

Módulo A planta 0
35015 – Calle Real de San Roque nº 1
Tf. 928.451072/74/75

Punto de Información Obelisco

Calle Pérez del Toro (esq. Sta. Juana de Arco)
Tf. 928.459615/458945/457295

Punto de Información Las Casitas

Campus Universitario de Tafira s/n
Tf. 928.9438/459439

sie@ulpgc.es

www.ulpgc.es/sie

Horario de atención al Público
De lunes a viernes de 9:00 a 13:00

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Información al Estudiante

www.ulpgc.es/sie

Aprobada por Consejo de
Gobierno 18 de diciembre 2020





Obtener, actualizar y difundir la información de interés para los estudiantes universitarios y de nuevo ingreso, tanto presentes como futuros, a través de la página web del Servicio de Información al Estudiante y redes sociales y atender las consultas recibidas a través de las distintas vías de comunicación.

1. Obtención, actualización y difusión de la información de interés para los estudiantes universitarios y de nuevo ingreso, a través de la página web del Servicio de Información al Estudiante y redes sociales.
2. Atención, comunicación e información a los usuarios sobre todo aquello que haga referencia a la ULPGC, a través de la atención telefónica, presencial, correo electrónico, sede electrónica y redes sociales.
3. Organización y participación en las Jornadas de Puertas Abiertas y visitas a la ULPGC de distintos colectivos.
4. Organización y participación de la ULPGC en las sesiones informativas con estudiantes de Bachillerato y de Ciclos Formativos de Grado Superior de la Comunidad Canaria.
5. Organización y participación de la ULPGC en las sesiones informativas con orientadores de los Centros de Secundaria de la Comunidad Autónoma de Canarias.
6. Organización y participación de la ULPGC en ferias, eventos y otras actividades de promoción.
7. Difusión informativa a través de correos masivos a Centros de Secundaria de la Comunidad Autónoma.

Compromisos

1. Consultar mes a mes las disposiciones que publica la ULPGC, Comunidad Autónoma y el Estado relativas a la enseñanza superior.
2. Mejorar el tiempo de respuesta en la atención presencial, telefónica, correo electrónico y redes sociales.
3. Mantener o incrementar el número de estudiantes que asisten a las Jornadas de Puertas Abiertas y visitas guiadas.
4. Mantener o incrementar el número de centros que acuden a las sesiones informativas.
5. Mantener o incrementar el número de orientadores que asisten a las sesiones informativas.
6. Mantener o incrementar el número de muestras, ferias, eventos de divulgación y promoción que organiza o en los que participa la ULPGC.
7. Mantener informados a los centros de secundaria de todas las actividades de interés para su alumnado.
8. Mantener el estándar o mejorar las guías y folletos elaborados por este servicio.
9. Participar en los foros y encuentros con otros servicios de información al estudiante pertenecientes a otras Universidades .

Normativa aplicable

1. Ley Orgánica 2/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
2. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
3. Real Decreto 1791/2010 de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
4. Decreto 44/2007, de 27 de febrero por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma.
5. Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
6. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de la enseñanzas universitarias oficiales.

8. Elaboración y actualización de las guías de la ULPGC.
9. Participación activa en los foros y encuentros con otros servicios de información al estudiante en el ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria y Nacional.

Medidas de subsanación

Quando algún usuario, manifieste haberse incumplido alguno de los compromiso declarado en esta carta, una vez comprobado el hecho, el servicio le comunicará las razones y posibles soluciones por las que el incumplimientos se haya producido.

Sugerencias y reclamaciones

Podrán presentarse en todas las administraciones de edificios, así como en las oficinas centrales de registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo Docente de Fuerteventura y en la Sede Institucional de la ULPGC o a través de la sede electrónica en el siguiente enlace, de acuerdo con lo establecido en reglamento de 17 de octubre de 2011:
Enlace al Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones:
<https://www.ulpgc.es/sori/sistema-quejas-sugerencias-y-felicitaciones>

Indicadores

1. Relación de publicaciones en la página web y redes sociales del Servicio de Información al Estudiante.
2. Encuestas de satisfacción. Número de consultas realizadas y tiempo de respuesta .
3. Relación de centros participantes, número de estudiantes participantes y encuestas de satisfacción de los usuarios.
4. Número de centros participantes y encuestas de satisfacción.
5. Números de orientadores asistentes.
6. Números de ferias y eventos que organiza y en los que participa la ULPGC.
7. Número de correos electrónicos masivos a centros de secundaria para informar sobre actividades o eventos.
8. Número de guías de la ULPGC elaboradas y revisadas.
9. Número de foros y encuentros a los que se asiste el SIE.

Derechos de los usuarios

1. Ser tratados con el máximo respeto.
2. Recibir información real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad y de manera eficaz, rápida, directa y personalizada.
3. Expresar su opinión acerca del servicio y presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
4. Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en el GEI..